CUSTOMER WOW!

Menang Persaingan dengan Menyenangkan



inspira Book!

CUSTOMER SERVICE



1. Definisi costomer service

   Pelayanan konsumen merupakan hal yang tidak bisa diremehkan sama sekali. Mengingat bahwa pelanggan toko online tidak bisa melihat dan menyentuh secara langsung, mereka pasti akan banyak bertanya. Sejak awal

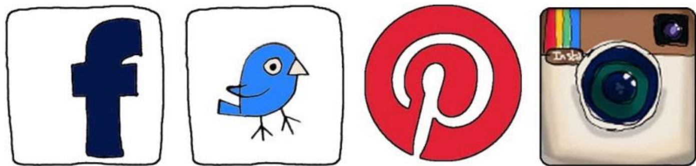
pemesanan hingga barang sampai ke rumah, pelanggan perlu Anda dampingi. Pendampingan di sini maksudnya adalah Anda harus siap 24 jam jika sewaktu-waktu ada konsumen yang bertanya. Jika Anda tidak bisa melakukannya sendiri, rekrut karyawan satu dua orang untuk membantu.



Mengapa pelayanan konsumen sangat diperlukan? Banyak alasan yang melandasinya. Di era yang serba mudah, menemukan pelanggan yang loyal cukup sulit dilakukan. Pelanggan dapat dengan mudah berpindah pada toko yang lain. Dan juga, di era yang serba transparan ini, pelanggan dapat dengan mudah mengungkapkan kepuasan atau ketidakpuasannya pada publik. Cukup fatal bukan jika ada pelanggan yang mengeluhkan toko online Anda melalui jejaring sosial?

Siap dihubungi saja tidak cukup. Untuk menjadi yang terbaik, Anda juga perlu untuk menjadi ‘mudah

dihubungi'. Mudah dihubungi berarti memudahkan pelanggan untuk mengakses atau menghubungi Anda.



Cantumkan nomor telepon, email, alamat Twitter, alamat Facebook, dan fitur komunikasi lainnya. Cantumkan pula menu FAQ (Frequently Asked Questions) di menu Anda.

Meskipun bisnis online bisa di tangani secara pribadi atau mandiri, tapi bukan berarti dalam bisnis onlline tidak membutuhkan customer service.

Karena meskipun anda terhubung denga konsumen secara online, konsumen tetap membutuhkan orang yang dapat melayaninya dalam berinteraksi secara online.

Custumer service adalah kegiatan yang bertujuan untuk memberi kepuasan melalui pelayanan yang anda berikan pada klien anda dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan.

Pelayanan ini termsuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi klien anda. Sehingga harus bisa mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah dan

menangani keluhan para klliennya. Dalam menghadapi kliennya seorang customer service harus pandai menjaga sikapnya serta tetap tenag menghadapi keluhan pelanggannya, ramah, dan senyum.

Selain itu, customer service dituntut untuk selalu berhubungan dengan pelamggan dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasbah juga berarti menjaga image bank agar citra bisnis dapat terus meningkat di mata pelanggan.

2. Tugas dan fungsi customer service

Customer service (cs) adalah orang pertama yang berdiri di garis depan karena akan langsung berhadapan dengan para pelanggan sehingga sebelum berhadapan dengan para pelanggan, calon cs harus mengetahui tugas serta fungsi cs dalam proses berjalannya sebuah bisnis. Tugas utama cs yaitu;

1. Menerima dan melayani tamu

   Sebagai orang yang menerima dan melayani tamu, cs harus bisa melayani tiap pertanyaan yang

diajukan tamu dan memberi informasi yang jelas sesuai dengan yang diingin tamu selengkap mungkin dengan ramah dan sopan. Serta berkian perhatian pada konsumen, bicara dengan suara yang jelas serta lembut dan memakai bahasa yang mudah dimengerti.



Selain itu, seorang cs perlu untuk tampil bersahabat dengan tamu sehingga tamu akan merasa nyaman dengan pelayanan anda sebagai cs.

2. Customer relation office

   Seorang cs harus bisa membina hubungan baik dengan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan percaya dengan pelayanan bisnis anda. Sehingga pelanggan akan loyal dan betah menjadi pelanggan anda. Cs juga perlu untuk menyiapkan formulir ataupun

brosur untuk tamu serta ikut membantu tamu mengisi formulir.

3. Komunikator

Seorang cs yang baik yaitu mampu berkomunikasi yang baik dengan pelanggan serta aktif dalam berinteraksi dengan pelanggan. Kemampuan komunikatif dengan pelanggan akan membantu cs memberikan berbagai informasi dan kemudahan-kemudahan kepada tamunya, juga

sebagai tempat menampung berbagai macam keluhan, keberatan ataupun sebagai tempat konsultasi.

Menurut kasmir (2005:182) dalam praktiknya cs memiliki sejumlah fungsi penting dalam membantu jalannya sebuah bisnis, karena pelayanan cs menjadi salah satu faktor yang akan menentukan nasib bisnis anda. Fungsi seorang cs yaitu sebagai berikut;

1. Sebagai resepsionis

   Sebagai resepsionis yang berhadapan dengan banyak ornag secara langsung. Misalkan ada seorang

nasabah yang datang ke bank menemui anda untuk suatu keperluan dan anda yang melayani, dan memberi informasi. Artinya fungsi cs dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin serta membantu nasabah. Hal ini tidak hanya berlaku pada cs bank, tapi juga berlaku untuk setiap perusahaan, dan pertokoan manapun

2. Sebagai deskman,

Sebagai deskman, artinya sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Fungsi deskman tidak hanya berlaku untuk cs sebuah bank, tapi juga berlaku untuk usaha pertokoan atau bisnis lain baik offline maupun online. Misalkan seorang deskman di gerai jaringan telpon akan melayani pelanggannya yang ingin memanfaatkan atau mengurus aplikasi pada teleponnya.

3. Sebagai salesman

Sebagai salesman, artinya sebagai orang yang menjual produk bisnis anda. Baik di jual secara online maupun offline. Cs yang berperan dalam menjual produk tidak hanya bertugas menawarkan produk, tapi juga memberi informasi serta keterangan mengenai produk yang di tawarkan. Cs salesman juga harus bisa menawarkan alternatif lain jika produk yang diinginkan pelanggan tertnyata tidak sesuai.

Untuk menjadi cs yang baik ada beberapa etika yang perlu anda perhatikan sebelum anda mulai berhadapan dengan pelanggan, etika yang perlu anda perhatikan yaitu:

1. Menjaga sikap tubuh

   Dalam menjaga sikap tubuh maka anda harus bisa menghindari

   - Menggaruk-garuk kepala
   - Menggigit kuku tangan
   - Menekuk-nekuk ibu jari
   - Berpangku tangan
   - Melipat tangan
   - Menggigit bibir
   - Duduk membungkuk
   - Berdiri membungkuk

- Berjalan dengan menyeret sepatu

2. Berjabat tangan
   - Gunakan tangan kanan saat bersalaman
   - Genggam selama 3-5 detik
   - Jaga senyum dan kontak mata
   - Ucapkan nama anda/selamat datang/kabar
3. Menerima tamu

   Dalam menerima hal-hal yang perlu anda lakukan yaitu;
   - Berdiri saat tamu datang

- Sapa, senyum dan kontak mata
- Tanyakan dengan sopan apakah ia telah memiliki janji
- Jika anda orang yang dituju maka persilahkan duduk
- Perkenalkan diri anda

Seorang cs juga harus memiliki beberapa kemampuan ini agar anda bisa menjadi cs yang baik;

- Ramah

  Pusat pekerjaan cs adalah para pelanggan. Jadi, cs yang profesional harus mampu bekerja dengan baik dengan rekan sejawat dan bersahabat

setiap saat. Tidak peduli betapa menggerutu pelanggan yang datang, cs harus selalu baik, perhatian serta menunjukkan keinginan untuk membantu. Demikian dilansir my job central, jumat (2/8/2013).

- Komunikasi yang baik

Komunikasi menjadi kunci utama dalam industri jasa, baik ketika menulis email atau berbicara langsung kepada pelanggan. Selalu bicara dalam nada yang positif dan bersahabat sehingga kita bisa

merangkul pelanggan. Bahkan ketika menemui pelanggan yang menjengkelkan, jangan pernah berbicara kasar atau marah. Komunikasi yang baik juga dapat membangun kepercayaaan konsumen pada anda. Tidak ada cara yang lebih baik untuk membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan dengan memberikan layanan pribadi secara maksimal. Agar dapat mendapatkan kepercayaan tersebut, tanyakan pada dirimu pertanyaan-pertanyaan ini:

- Jika salah satu pelangganmu pergi, tahukan anda alasannya?
- Jika anda tak tahu alasannya, apakah anda pernah menanyakannya?
- Apakah anda pernah bertanya kepada setiap pelanggan "apakah ada sesuatu yang bisa saya lakukan agar saya dapat memberikan layanan yang lebih baik?"
- Apakah anda menganggap dirimu sendiri sebagai sumber informasi bagi

para pelanggan, bahkan di area yang tidak berhubungan dengan pekerjaanmu?

- Apakah anda memberikan nilai tambah bagi para pelanggan jauh melampaui apa yang anda harapkan sebelumnya?
- Apakah anda selalu mencari cara untuk membantu pelangganmu meningkatkan keuntungan mereka?

➢ Kemampuan menyelesaikan masalah

Cs harus berdedikasi kepada masalah pelanggan dan membantu mereka mencari solusinya. Mengetahui pertanyaan yang tepat untuk diajukan akan menjadi kemampuan kuncidalam menyelesaikan masalah pelanggan secara efektif dan cepat. Tentu saja, kita juga harus memahami benar masalah tersebut dan bagaimana keinginan si pelanggan dalam menyelesaikannya.

- Profesionalisme

Pekerjaan cs tidak selamanya menyenangkan. Seorang cs tidak selamanya bisa membuat pelanggan puas. Akan ada saja pelanggan yang tidak puas dan bisa jadi marah pada kita yang sudah berusaha sebaik mungkin. Sangatlah penting untuk tetap profesional dengan pelanggan meskipun mereka melampaui batas. Selalu jaga sikap bersahabat dan profesional anda ketika menghadapi pelanggan.

- Kemampuan multitasking

Kemampuan ini terutama penting dalam lingkungan usaha ritel. Membantu banyak pelanggan selagi melakukan banyak pekerjaan lainnya akan sangat sulit jika kita tidak cakap dalam memprioritaskan pekerjaan. Semoga tips ini bermanfaat dan semoga berhasil..

Seseorang yang bekerja sebagai cs, ketika melamar posisi ini, maka sejumlah pertanyaan ketika akan di wawancara. Pertanyaan wawancara kerja sebagai customer service – merekrut calon sebagai

customer service untuk perusahaan mungkin bukan hal yang mudah untuk hrd memutuskan orang yang tepat dari sekian banyak kandidat. Karena, customer service merupakan ujung tombak yang menjadi penentu hitam atau putihnya image sebuah perusahaan sebab dalam tugasnya, seorang customer service akan melayani pertanyaan dan keluhan pelanggan secara langsung.

Kepuasan pelanggan atas pelayanan seorang customer service akan memicu kepercayaan konsumen pada perusahaan tersebut karena dengan pelayanan yang prima merupakan salah satu kunci dalam memenangkan hati konsumen. Dengan kepuasan tersebut maka loyalitas akan

semakin meningkat sehingga perusahaan memiliki daya kompetisi yang kuat.

Oleh karena itu pihak perusahaan akan secermat mungkin dalam memilih pelamar yang cocok untuk posisi tersebut. Pintar-pintarlah anda mempersiapkan diri untuk posisi yang anda inginkan itu dengan mengetahui pertanyaan yang biasa ditanyakan saat wawacara siapkan jawaban yang baik sehingga wawancara nanti berlangsung dengan lancar dan setiap pertanyaan dapat anda jawab dengan percaya diri.

- Sebutkan dan jelaskan tugas-tugas cs (costumer sevice)

secara umum. Dan tugas-tugas cs di perbankan.

- Bagaimana menurut anda sikap costumer sevice yang baik?
- Bagaimana sikap anda jika menghadapi nasabah yang banyak menuntut?
- Bagaimana sikap anda bila ada nasabah yang ingin menutup rekeningnya, padahal nasabah tersebut merupakan prime customer?
- Hal-hal apa saja menurut anda yang perlu dirahasiakan terhadap sesama karyawan maupun pihak lain?

- Sebutkan syarat-syarat untuk pembukaan rekening perorangan. Kemudian sebutkan untuk rekening perusahaan.
- Bagaimana sikap anda saat atasan menegur anda?
- Apakah anda pernah bekerja sebagai customer service sebelumnya?
- Mengapa ingin bekerja di perusahaan ini?
- Ceritakan tentang pengalaman kerja anda sebelumnya.
- Apa yang telah anda lakukan untuk menjadi perwakilan

customer service yang lebih baik?

- Kualifikasi apa yang anda miliki yang membuat anda cocok untuk posisi ini?
- Apa kualitas atas semua orang yang bekerja di bagian customer service pelanggan perlu untuk berhasil?
- Apa yang anda ketahui tentang produk dan layanan kami?
- Ceritakan tentang waktu anda pergi keluar dari cara anda untuk membantu pelanggan?

- Anda dapat berbagi contoh bagaimana anda menangani nasabah yang sulit?
- Apa yang membuat anda cocok untuk posisi itu?

Itulah daftar pertanyaan umum, semoga dengan gambaran pertanyaan tersebut bisa membantu anda sebagai salah satu modal untuk menghadapi wawancara kerja costumer service. Selamat mempersiapkan jawaban...

BAB 2 MENANGANI KOMPLAIN



Dalam bisnis perdagangan baik online maupun offline, adanya komplain dengan pembeli adalah suatu hal yang tidak bisa di hindari. Maka untuk menghadapinya anda harus tau bagaimana bersikap, cara menangani dan mencari solusi dalam menghadapi komplain dari pembeli. Maka dari itu, ketika anda berperan sebagai customer service yang melayani pemblei

usahakan anda paham bagaimana cara menghadapi dan menangani komplain dari pelanggan anda, sehingga pelanggan anda akan tetap loyal pada anda dan bisnis anda pun akan tetap bisa berjalan dengan baik.

1. Cara menangani komplain pembeli

   Agar anda dapat menangani komplain dari pelanggan anda dengan baik maka ada sejumlah hal yang perlu anda pahami dalam menangani komplain pelanggan anda yaitu sebagai berikut.

   - Memahami dan mendengarkan dengan baik

Ketika pelanggan anda mulai menunjukkan keluhannya, maka anda harus bersabar mendengarkannya dengan baik dan memahami keluhannya.



Jeli lah dalam menerima komplain pelanggan sehingga hal ini akan menbatu anda untuk memahami keluhan pelanggan. Bila perlu catat poin penting mengenai keluhan

pelanggan agar anda bisa menganalisisnya dan fokuskan perhatian anda pada pelanggan.

- Biarkan pelanggan berbicara

  Ketika pelanggan sedang menyampaikan keluhannya maka anda jangan menyela mereka. Jangan juga menjelaskan, mempertahankan diri atau memberi penilaian. Hal ini bisa menjadi fatal yang berakibat pelanggan bisa

pergi dan anda kehilangan peluang anda.

- Tetap tenang

  Dalam menghadapi keluhan pelanggan anda harus tetap bersikap tenag dan bersahabat. Jangan kaku karena anda akan terkesan seolah tidak perduli dengan keluhan mereka. Gunakan bahsa yang santai tapi sopan, dan jaga suasana tetap santai sehingga anda dapat mencairkan suasana.

- Meminta maaf

  Ketika pelanggan menyampaikan Keluhannya, maka jangan gengsi untuk meminta maaf terlebih dahulu dan lakukan dengan tulus. Jika anda meminta maaf, maka ini akan menghindarkan anda untuk tidak disalahkan. Dengan meminta maaf, maka respon pelanggan pada anda juga akan baik dan

citra bisnis anda juga akan terjaga.

- Tanyakan pada mereka bagaimana anda bisa memperbaikinya

Ketika pelanggan telah menyampaikan keuhannya maka jangan takut untuk menanyakan apa yang bisa anda lakukan untuk pelanggan anda. Terkadang hal sepele seperti ini kurang di perhatikan sehingga menimbulkan kesan bahwa

anda tidak menanggapi keluhan dengan baik. Hal ini tentu bisa membuat pelanggan kesal maka tanyakan lah amapa yang pelanggan anda inginkan

2. Mencari solusi



Bila anda sudah memahami dan mendengarkan keluhan pelanggan

anda, maka segeralah mencari solusi penangan masalahnya agar nama baik bisnis anda tetap terjaga. Terlalu berlama-lama dengan masalah dari keluhan pelanggan tidak akan baik bagi perkembangan bisnis anda.

- Buat mereka senang, untuk bisa memperbaiki

  Ketika anda telah menerima keluhan pelanggan, maka cara untuk memperbaiki suasana dan hubungan and adengan pelanggan, buatlah pelanggan anda

senag kembali, dengan cara beritahukan pada mereka bahwa keluhan mereka akan di proses untuk di tangani, dan beritahu proses serta alur penangganan masalah dengan jelas. Sehingga dengan mengetahui apa yang akan anda lakukan untuk mencari jalan keluarnya akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan anda.

- Yakinkan mereka anda akan memperbaiki masalah

Salah satu kunci utama membangun kepercayaan pelanggan adalah konsistensi. Semakin cepat dan konsisten pengembangan kepercayaan pelanggan, semakin cepat pula kemampuan perusahaan untuk mempercepat proses pekerjaan dan meningkatkan nilai produktif di mata

pelanggan.

Pentingnya kepercayaan dalam bidang pemasaran perusahaan sangatlah penting. Tingkat kepercayaan pelanggan sendiri kerap dianggap sama dengan komitmen, komunikasi, dan juga kepuasan. Hal ini pulalah yang telah menjadi salah satu fondasi dasar yang mendukung teori hubungan pemasaran.

Kepercayaan pelanggan sendiri adalah satu bentuk

kepercayaan yang dimiliki oleh pelanggan untuk karakteristik tertentuk dari pemasok, serta kemungkinan perilaku pemasok di masa mendatang. Dalam ilmu pemasaran dikenal teori trust-based marketing atau pemasaran berbasis hubungan kepercayaan. Trust-based marketing sendiri mendasarkan konsep pembangunan hubungan konsumen melalui dialog yang dapat

dipercaya dan memberikan informasi yang bermanfaat. Konsep pemasaran ini dikembangkan oleh dr. Glen l. Urban, seorang profesor dan mantan dekan mit sloan school of management.

Untuk mendapatkan keyakinan pelanggan kembali maka ada perlu meyakinkan mereka bahwa anda mampu mengatasi keluhan mereka. Yakinkan dan tenangkan pelanggan

anda bah wa semuanya bisa anda atasi dengan cepat dan dengan hasil yang memuaskan. Bila perlu beri kabar mengenai perkembangan proses anda dalam menangani masalah sehingga tidak ada yang tidak transparan antara anda dan pelanggan anda.

- Mengambil langkah berani

Ketika anda mengahdapi komplain dari pelanggan, cobalah untuk memahami keluhannya. Karena terkadang pelanggan yang komplin pada anda memiliki motif tertentu untuk menentang usaha bisnis anda. Bersikaplah tetap tenag dan jangan terpancing emosi karena akan semain menambah masalah.

- Catat dan evaluasi

Dengan mencatat dang mengevaluasi komplain pelanggan, secara otomatis anda juga akan mengetahui kekurangan dan apa yang terlewat dalam bisnis anda. Jadikan catatan dan evaluasi atas komplain pelanggan sebagai bahan yang justru mendorong anda untuk berbenah agar bisnis anda bisa semakin baik dan semakin berkembang. Catatan dan evaluasi anda, dapat anda

gunakan untuk mencari penyebab apa yang membuat pelanggan komplain. Sehingga, anda bisa semakin meminimalis kesalahan dan semaikn memuaskan pelanggan.

- Berterima kasih

  Berterima kasih pada pelanggan merupakan suatu solusi dalam menangani keluhan. Karena tanpa adanya komplain dari pelanggan, maka anda tidak akan

pernah tau kekurangan pada bisnis anda dan dengan mengetahui kekurangan bisnis anda, anda akan semakin terdorong untuk menigkatkan mutu bisnis atau produk anda. Meskipun ketika menerima komplain anda berada pada posisi salah, namun jangan sungkan untuk mengucapkan terima kasih pada pelanggan anda.

- Cermati hal-hal yang dikomplain orang lain Kadang-kadang Anda tentu mendengar komplain atau keluhan orang lain. Bisa dalam berbagai hal, misalnya makanan yang kurang bumbu, pakaian yang mudah robek, hingga kesulitan untuk menggunakan kursi roda di jalan raya. Cermati semua komplain tersebut. Lantas pikirkan solusinya. Dari sana Anda bisa

menciptakan ide bisnis yang tepat sasaran.

-
- Sebagai contoh, seorang teman mengeluhkan pakaian yang mudah robek. Mengapa tidak membuat pakaian dari plastik atau karet? Tentu akan tahan lama. Namun tantangannya, bahan-bahan itu tidak menyerap keringat. Berarti Anda harus melengkapinya dengan pakaian dalam berdaya serap kuat.

- Panggil dengan sebutan "Bapak" "Ibu"

Memanggil klien dengan sebutan yang sopan sangatlah penting dalam tata krama bisnis. Banyak kantor bisnis yang gagal mendapatkan klien karena mengabaikan cara yang benar untuk menghormati klien. Cara yang tepat untuk menyenangkan klien adalah dengan menyapa mereka menggunakan sebutan yang sopan, selanjutnya terserah klien meminta Anda untuk memanggil mereka dengan sebutan apapun. Dalam bisnis,

cara yang tepat untuk merujuk kepada seorang perempuan adalah “Ms” atau “Ibu”, terlepas dari status perkawinan mereka. Dan untuk laki-laki adalah “Mr” atau “Bapak”. Luangkan waktu untuk mengingat nama orang yang sedang diperkenalkan kepada Anda. Nama sangat berarti bagi setiap orang. Untuk membangun hubungan dengan klien, sebaiknya menyebutkan nama mereka setidaknya tiga kali selama percakapan. Ini akan membantu mengingat nama

mereka dan membuat koneksi mereka akan mengingat Anda.

- Katakan "permisi" atau "maaf" jika ingin menyanggah pendapatnya. Dan jangan pula anda langsung menyanggah perkataan klien apabila Anda tidak setuju dengan opininya. Kata “permisi” atau “maaf” adalah cara sopan untuk menyanggah perkataan seseorang. Jangan terus-terusan menyanggah klien karena akan membuat suasana tidak nyaman.

- Jangan membuat klien merasa terpojok
-
- Hindarilah melakukan hal-hal dan pembicaraan dengan topik yang membuat klien merasa terpojok. Rasa tidak nyaman yang dialami klien dapat mencegahnya melakukan kerjasama bisnis dengan Anda. Apabila merasa klien Anda tidak menyukai pembicaraan yang sedang berlangsung, gantilah topik pembicaraan menjadi lebih netral. Seorang klien baru bisa datang dari mana saja dan kapan saja. Menjaga komunikasi positif

dengan kontak baru dapat menjadi investasi yang menjanjikan, bahkan jika Anda belum benar-benar melakukan bisnis bersama-sama dengan klien baru Anda.